

# **Kualitas Pelayanan Administrasi Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Sidoarjo**

## **SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :**

**SULISTYO UTOMO**

**NPM. 0441310190**

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah terpanjat kepada Allah SWT beserta kekasihnya Muhammad SAW atas segala rahmat dan nikmatnya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Sidoarjo”**

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari harapan sempurna. Selesaiannya proposal penelitian tidak lepas dari bantuan /dorongan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun materi, khususnya dalam hal ini Bapak Dr. Slamet Srijono, Msi. Selaku dosen pembimbing atas segala saran dan masukan yang sangat membangun bagi penulis. Sebagai tambahan untuk itu penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, MSi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional “Vetran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Diana Hertati, MSi selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

4. Bapak dan Ibu Dosen Progran Studi Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur.
5. Bapak Drs. Saiful Aji, SIP, MSi selaku Camat Krian Sidoarjo.
6. Selluruh Pegawai Kecamatan Krian sidoarjo, atas kerja sama dan bantuannya yang pernah diberikan kepada penulis dalam penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih terdapat kekurangan, untuk itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan proposal ini.

Akhir kata penulis berharap semoga proposal ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi para pembaca.

Semoga Allah SWT memberikan tambahan ilmu pada kita yang nantinya bisa berguna didalam kehidupan masyarakat dan balasan pahala atas bantuan dan budi baik yang saudara sekalian berikan. Amin.

Surabaya,

**Penulis**

## **ABSTRAKSI**

### **DWI SULISTYO UTOMO. 0441310190. KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ( KTP ) DI KECAMATAN KRIAN SIDOARJO.**

Berdasarkan Peraturan Kabupaten Dati II Sidoarjo No. 43 Tahun 1996 tentang pendaftaran penduduk telah ditetapkan pengaturan tentang penyelenggaraan dan penyeragaman Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan pendaftaran tentang setiap perubahan yang terjadi. Dalam pasal 3 disebutkan bahwa setiap penduduk yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau yang sudah / pernah kawin, wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. Kantor Kecamatan Krian merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah, yang bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat. Pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan kurang baik, misalnya sulitnya prosedur pengurusan atau juga bisa disebabkan lamanya waktu pengurusan dalam pembuatan KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan Krian terhadap masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan memendang dari segi pelayanan dari awal sampai akhir dalam proses pembuatan KTP.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam. Fokus penelitian berdasarkan standart pelayanan publik yang berpedoman pada KEP MEN PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 yang bertumpu pada waktu penyelesaian, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisa data digunakan dalam penelitian ini adalah analisa dengan menggunakan model interaktif.

Dari hasil penelitian atas dasar wawancara diperoleh penjelasan bahwa pada Kantor Kecamatan Krian Sidoarjo masih belum terjadi perubahan yang mendasar dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon pembuatan KTP. Hal ini terlihat pada 1) Prosedur pelayanan, ternyata masih dikeluhkan mengenai ketelitian petugas pelayanan pembuatan KTP karena ada kelambatan dalam pemberian pelayanan, sehingga perlu ditingkatkan lagi agar sebagai pelayan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat ; 2) Waktu pelayanan, meskipun pelaksanaan pembuatan KTP menggunakan komputer, namun sebagai tenaga mesin kadangkala mengalami gangguan (hang) sehingga dapat menghambat pelayanan karena harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu, selain itu petugas mengeluh karena masih banyak pemohon yang kurang memenuhi syarat-syarat pembuatan KTP ; 3) Biaya pelayanan adalah tarif yang dikenakan kepada pemohon sebagai ganti jasa pelayanan yang telah dirincikan. Meskipun sudah ada program yang dicanangkan oleh bupati Win Hendaraso tentang penggratisan biaya dalam pembuatan KTP tetapi masih ada saja pungutan liar yang dilakukan petugas kecamatan dengan dalih biar pengurusan lebih lancar dan biasanya berupa kaleng yang bertuliskan sumbangan sukarela. Hal ini diakui oleh petugas kecamatan dan pemohon sendiri. Hal ini berarti kurang sesuai dengan standar layanan publik sehingga perlu dilakukan pembenahan-pembenahan yang mendasar diantaranya peningkatan sumber daya manusia petugas pembuatan KTP khususnya dibidang teknologi informatika yang dapat mengoperasikan komputer, sehingga jika terjadi kerusakan (hang) dapat secepatnya ditangani. Kemampuan sarana dan prasarana juga perlu dilakukan pembenahan terutama mengenai toilet yang masih dikeluhkan pemohon mengenai kebersihannya dan juga tempat parkir yang kurang nyaman.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo Bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan penentuan terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau diluar negeri. Pengaturan tentang Administrasi kependudukan dapat terlaksana apabila didukung oleh pelayanan yang professional dan peningkatan kesadaran penduduk, termasuk warga negara yang berada diluar negeri.

Dengan terbentuknya Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan Sidoarjo, muatan dalam Peraturan Daerah ini juga bersifat khusus mengatur tentang Nomor Induk Kependudukan ( NIK ) yang bersifat nasional sebagai ganti Nomor Penduduk yang berskala kedaerahan. Regulasi ini bertujuan agar setiap warga Negara memiliki Nomor Induk Kependudukan yang unik, tunggal dan melekat pada seseorang sepanjang hidupnya. Diharapkan Nomor induk Kependudukan dapat digunakan sebagai akses pelayanan public dan rujukan utama dalam menerbitkan kartu identitas lainnya seperti SIM, NPWP, paspor, sertifikat hak

atas tanah atau lainnya mengingat pentingnya untuk kelancaran materiil seseorang.

Pengertian dari kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat KTP adalah bukti sebagai legitimasi penduduk yang diterbitkan oleh pemerintah kabupaten yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat ( Moenir, 2002 : 27 ). Kegiatan pelayanan yang bersifat primer maupun sekunder diselenggarakan pemerintah sebagai bentuk perwujudan loyalitasnya sebagai abdi masyarakat, kegiatan tersebut dilaksanakan secara efisien dan responsive yaitu pelayanan dilaksanakan melalui pemanfaatan sumberdaya yang seminimal mungkin dengan hasil yang maksimal, dan berdasar pada kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat ( [www. Google. Com](http://www.Google.Com) ). Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi / perusahaan ialah mereka bersaing dalam pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha (business) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Justru dalam hal

terakhir inilah persaingan makin seru dengan pengenalan system pelayanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam berkaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi.

Di bidang Pemerintahan tidaklah kalah pentingnya pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peran pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun Pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi “budaya” masyarakat.

Masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang memiliki budaya sendiri dan bertempat tinggal di daerah teritorial yang tertentu. Anggota masyarakat itu memiliki rasa persatuan dan menganggap mereka memiliki identitas sendiri. Berdasarkan Peraturan Kabupaten Dati II Sidoarjo No. 43 Tahun 1996 tentang pendaftaran penduduk telah ditetapkan pengaturan tentang penyelenggaraan dan penyeragaman Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan pendaftaran tentang setiap perubahan yang terjadi. Selanjutnya pasal 3

menyebutkan bahwa setiap penduduk yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau yang sudah / pernah kawin, wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. Terhadap proses pendaftaran penduduk, Bupati Sidoarjo bertanggung jawab dan berkewajiban mengeluarkan pedoman dan petunjuk pelaksanaannya, oleh karena itu pengaturan teknis pelaksanaan pendaftaran penduduk tersebut telah ditetapkan dalam keputusan bupati Sidoarjo nomor 78 Tahun 2002 Tentang Prosedur Tetap Pelayanan Bidang Kependudukan dan catatan sipil pada Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo yang disempurnakan dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya yang didukung oleh KEP MEN PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Krian merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah, yang mana bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Krian banyak macamnya, salah satu diantaranya adalah pelayanan administrasi pengurusan kartu tanda penduduk. Dimana kartu tanda penduduk merupakan identitas sebagai bukti bahwa yang bersangkutan adalah penduduk Indonesia. Dari data tentang kependudukan yang diperoleh dari kecamatan Krian tgl 27 juli 2010 menunjukkan bahwa 114.568 orang yang berstatus Warga Negara Indonesia. Terdiri dari 88.372 yang wajib membuat KTP tetapi yang sudah mengurus pembuatan KTP sebanyak 82.469 orang dan sebanyak 5903 orang yang belum mengurus pembuatan KTP. Fenomena ini menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran para warga kecamatan Krian untuk memiliki KTP, hal ini disebabkan



pelayanan di Kecamatan Krian belum maksimal, misalnya sulitnya prosedur pengurusan atau juga bisa disebabkan lamanya waktu pengurusan dalam pembuatan KTP. Fenomena tersebut diatas tidak sesuai dengan standart pelayanan publik yang tercantum dalam KEP MEN PAN Nomor 63/KEP/MEN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Fenomena ketidakpuasan yang dirasakan oleh para pengguna jasa pelayanan suatu faktor yang harus diperhatikan. Demikian diungkapkan di situs internet yang menjelaskan Biaya KTP di Kecamatan Krian Gratis tetapi harus bayar( [www.google.com](http://www.google.com)), ini menjelaskan kualitas pelayanan publik di kecamatan krian, yang dimaksud disini adalah dalam hal waktu penyelesaian pembuatan KTP yang terlalu lambat yang melebihi batas maksimal proses pembuatan KTP yaitu lebih dari 1 hari seperti yang tercantum dalam perda No 1 Tahun 2008. Pada saat ini penulis menemukan fenomena lagi yaitu menyangkut tentang biaya dalam proses pembuatan KTP, dimana seharusnya dalam proses pembuatan KTP tidak dipungut biaya tetapi tetap saja pembuat KTP dikenakan biaya dengan alasan biaya adminisrasi. Menurut Jamal "semua itu hanya alasan orang kecamatan saja untuk cari uang makan, tapi dalam hal ini saya sebagai calo karena si Pemohon tidak dapat mengurus karena alasan bekerja ", hal ini tidak sesuai dengan Perda Kabupaten Sidoarjo No 1 Tahun 2008 yang mejelaskan bahwa proses pembuatan KTP tidak dipungut biaya yang nerupakan program dari Bupati Sidoarjo agar masyarakat mau membuat KTP yang berfungsi untuk kepentingannya sendiri ataupun bermasyarakat, program ini juga sebagai wujud peduli Bupati sebagai hadiah ulang tahun pemerintah kabupaten sidoarjo kepada

masyarakat sidoarjo. Berbagai fenomena yang penulis dapatkan pada hakekatnya menyangkut fenomena pada pelayanan administrasi yang tidak sesuai dengan KEP MEN PAN Nomor 63/KEP/MEN2003 yang dinilai tidak transparan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan Krian terhadap masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan memandang dari segi pelayanan dari awal sampai akhir dalam proses pembuatan KTP.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Krian Sidoarjo”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pengurusan KTP di Kecamatan Krian Sidoarjo dan bagaimana kinerjanya untuk mengatasi masalah keterlambatan serta masalah biaya tentang pengurusan KTP di Kecamatan Krian Sidoarjo.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dicapai dalam penelitian, yaitu sebagai berikut :  
Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi Pengurusan KTP bagi WNI di Kecamatan Krian Sidoarjo.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu antara lain :

1. Bagi Kecamatan Krian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai solusi alternative dalam pengambilan keputusan untuk memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan Krian Sidoarjo, khususnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan khasanah perpustakaan, bahan referensi dan bahan masukan bagi peneliti lebih lanjut yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai langkah kongkrit untuk penerapan ilmu berdasarkan teori yang selama ini didapat, serta dapat menambah pengetahuan tentang kondisi Kecamatan Krian dan permasalahan yang dihadapinya, sehingga dapat diambil kesimpulan yang tepat